個案撮要

投訴醫院管理局未有適當地處理一宗有關某專科診所服務的投訴

A先生於一九九四年十一月就醫院管理局轄下一間專科診所的職員工作態度、病人登記及配藥制度向該局投訴，並指該診所欠缺供市民投訴的渠道。

2. A先生的投訴經醫院管理局處理後，最後交由該局總部的公眾投訴委員會審研，而該委員會所得的結論是，這宗投訴並不成立。醫院管理局隨後給予A先生具體的答覆。A先生對調查結果感到失望，同時亦不滿該局處理這宗投訴的方式。A先生聲稱爲該局公眾投訴主任所誤導，因爲事前他並未獲告知與後者會晤時所陳述的資料，會提交公眾投訴委員會作爲證據。倘他一早獲知此事，便不會在會晤時透露他的個人資料。此外，他亦未獲給予機會，出席公眾投訴委員會召開的聆訊，作出陳述。A先生對此感到不滿，遂向申訴專員提出投訴。

3. 經進行調查後，本署得悉如下資料：

(a) 醫院管理局經頒布一套公眾投訴處理程序，包括在醫院及總部層面處理投訴及上訴個案的程序。爲了行政上的方便，凡已初步給予投訴人具體書面答覆，而覆文是經由醫院行政總監及醫院管理局行政總裁本人或其代行人簽署發出，則投訴人其後再度提出的投訴，便會一概視爲上訴個案，交由公眾投訴委員會審理。

(b) A先生對該診所提出的投訴，最初是交由該診所所附屬的政府醫院處理。該醫院的行政總監亦負責調查A先生的上訴個案，並將調查結果提交公眾投訴委員會審研。公眾投訴主任或公眾投訴委員會並不會自行展開調查，而只是根據醫院行政總監的調查結果及建議，作出結論。

(c) 醫院管理局公眾投訴委員會秘書B小姐曾於一九九四年十二月與A先生通電，向他簡述該委員會的運作模式及處理上訴個案的方式。此外，公眾投訴主任亦曾在一九九五年一月那次會晤中，向A先生介紹醫院管理局的投訴和上訴程序，以及公眾投訴委員會的職能和組織結構。

(d) 醫院管理局於一九九五年一月發信給A先生，撮述他在會晤時所提出的各點投訴。一九九五年二月，該局再發信給A先生，強調如他在五天內仍未作覆，便會假設他贊同信內所載的投訴要點，並會展開調查工作。A先生一直沒有對這兩封信作出回應。

(e) 醫院管理局並沒有任何正式紀錄，顯示該局曾經清楚明確地向A先生表示，他與公眾投訴主任會晤時所陳述的資料，會提交公眾投訴委員會作爲證據。不過，該局在發給A先生的信中，確曾提及公眾投訴委員會會對其投訴展開調查，並會把他的個案提交該委員會作最後裁決。

(f) 醫院管理局只是把與A先生這宗投訴個案有關的已知資料提交公眾投訴委員會，而似乎並沒有把與投訴無關的個人資料提交該委員會。

(g) 關於公眾投訴委員會召開聆訊一事，醫院管理局所提供的資料，前後有所出入。一九九五年七月，該局告知本署，公眾投訴委員會視乎個別個案的案情，決定是否召開聆訊；若召開聆訊，通常是會邀請投訴人出席。可是，在一九九五年九月，該局卻向本署表示，公眾投訴委員會通常都不會就投訴個案召開聆訊，所以根本不存在應通知A先生該委員會不會就其個案召開聆訊這個問題。

4. 本署認爲醫院管理局大致上已依據其公眾投訴處理程序處理A先生的投訴，但對於A先生要求出席聆訊一事，卻未能適當地加以處理。據有關紀錄顯示，醫院管理局在給予A先生具體答覆前，從未有嘗試向他解釋有關情況。此外，公眾投訴委員會是否召開聆訊的準則，亦有欠明確。假使有關準則定得較爲明確，而事前又有向A先生

加以闡明，A先生便沒有任何理由提出投訴。另一方面，倘A先生當初對醫院管理局一九九五年一月及二月那兩封信作出回應，便可以更清楚明確地申述其立場，避免產生一些不必要的誤會。因此，綜觀而論，本署認爲這宗投訴是**部分成立**。

5. 有鑑於這宗投訴，本署建議醫院管理局加強公眾投訴委員會的職能，使其成爲獨立公正的上訴渠道，並應考慮採取適當的措施，以增加委員會的透明度，以及就委員會召開聆訊一事，制定更加清楚明確的準則。

6. 醫院管理局並不認同本署對這宗投訴所作的結論。該局辯稱，A先生只是表示倘公眾投訴委員會展開聆訊，他希望能夠出席就其個案陳情，而該局從沒有告知A先生委員會將會對其個案展開聆訊。該局職員會晤A先生時，曾不下五次(雖則會晤摘要並沒有記錄這點)向他指出，公眾投訴委員會是醫院管理局審研投訴的最終權力機構。關於公眾投訴委員會會否展開聆訊一事，醫院管理局解釋說，雖則該委員會在一般情況下確是不會對投訴個案展開聆訊，不過，委員會亦會在特殊情況下，因應案情而考慮展開類似聆訊的審理工作。至於所展開的調查是否公正無私這點，醫院管理局指出，公眾投訴主任的職責是調查投訴，其中包括審核醫院行政總監所提供的資料及所作出的評論等。院方的意見絕對不會左右公眾投訴主任或公眾投訴委員會的判斷，因爲公眾投訴主任及公眾投訴委員會是會仔細審研一切有關的資料，然後才作出結論。公眾投訴委員會是由醫院管理局大會設立，負責獨立審研所有轉介該委員會處理的投訴及上訴個案，並作出獨立的裁決。該委員會的委員全部均非行政人員，亦非醫院管理局的僱員。由於委員會性質獨立，故此一直是以大公無私、不偏不倚的態度，處理每一宗投訴。

7. 本署經詳細考慮醫院管理局的意見，但仍然認爲毋須修改本署對這宗投訴所得出的結論及所提出的建議，主要原因如下：

(a) 鑑於A先生已明確表示希望出席公眾投訴委員會的聆訊，因此，本署認爲，醫院管理局最低限度在禮貌上亦應通知A先生，該委員會不會就其個案展開任何聆訊。

(b) 公眾投訴委員會是醫院管理局審研投訴的最終權力機構，這點極爲重要(至少對投訴人而言是極爲重要)，而該局人員會晤A先生時曾不下五次向投訴人申述這點，但會晤摘要竟然對此隻字不提，由此可見有關紀錄確實有欠完整，而醫院管理局處理投訴的程序亦有欠完善。

(c) 醫院管理局就本署指出該局對公眾投訴委員會會否對投訴展開聆訊這個問題前後說法不一這點所作出的解釋，委實令人難以信服。該局從未向本署提及在特殊情況下，該局會因應案情而進行「類似聆訊的審理工作」。A先生顯然亦未獲告知這項安排，以及決定是否進行這類審理工作的準則。

(d) 完善的投訴處理制度，不單要實質上做到大公無私，還須讓人得知其確是大公無私。事實上，公眾投訴委員會的委員，全部是由醫院管理局成員或該局推選的人士擔任，而投訴及上訴的處理工作，亦是由該局職員負責。從本署接獲有關該局投訴處理制度及程序的投訴個案數目看來，該局理應詳細檢討其投訴處理制度，倘有需要，更應參照本署的建議，進行徹底的修訂。

8. 雖然本署備悉醫院管理局正考慮在認收投訴人/上訴人的投訴時，一併把簡介公眾投訴委員會職能及組織結構的資料單張派發給他們，不過，本署仍然認爲醫院管理局應該認真考慮落實本署就這宗投訴所提出的其他各項建議。

申訴專員公署
檔案編號： OCAC 554/94
一九九六年三月